|  |
| --- |
| Regroupement des activistes pour l’inclusion au quÉbec |
| Rapport sur l'accessibilité des autobus de la STM pour les usagers utilisant une aide à la mobilité |
| L'accessibilité négligée: la liberté, la sécurité et la dignité des personnes en situation de handicap compromises |
|  |
| **Rédaction : RAPLIQ (info@rapliq.org) / 514-572-3115** |
| **05/09/2011** |

|  |
| --- |
|  |



Table des matières

[Qui sommes-nous? 3](#_Toc303075402)

[Mise en contexte 3](#_Toc303075403)

[Méthodologie 3](#_Toc303075404)

[Résultats 4](#_Toc303075405)

[Statistiques globales 5](#_Toc303075406)

[Statistiques par lignes de bus 6](#_Toc303075407)

[Détail des incidents rencontrés lors de la journée du 22 août 2011 7](#_Toc303075408)

[Détail des incidents rencontrés avant et après la journée du 22 août 2011 10](#_Toc303075409)

[Mesures à prendre 15](#_Toc303075410)

[Conclusions 15](#_Toc303075411)

# Qui sommes-nous?

Le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) est composé de personnes en situation de handicap et d'alliés ayant pour objectif l’élimination de la discrimination faite à l’égard des personnes en situation de handicap et des obstacles limitant présentement l’exercice de leurs droits et de leurs libertés.

# Mise en contexte

Lorsque le RAPLIQ a été fondé en 2009, l'accessibilité des transports en commun à Montréal est rapidement apparue comme étant prioritaire. Plusieurs membres du RAPLIQ se sont racontés leurs histoires qui se sont avérées être les mêmes. Les mêmes rampes d'accès non fonctionnelles. Les mêmes chauffeurs exaspérés de nous voir à l'arrêt d'autobus. Les mêmes propos discriminatoires. Puisque le métro demeure pratiquement inaccessible pour les personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité (fauteuil roulant, triporteur), l'accès aux autobus est primordial.

Nous avons d'abord tenté d'obtenir de l'information sur ce que nous vivions. Nous n'avons rien trouvé. La Société de transport de Montréal affirme que 150 lignes d'autobus sur 209 sont accessibles. C'est tout. Pas un mot sur la formation des chauffeurs. Pas un mot sur les problèmes des rampes d'accès. Pourtant la situation est grave. Nombreuses sont les personnes dites à mobilité réduite qui ne s'aventurent pas à bord des autobus de peur que l'on les laisse sur le trottoir.

Nous avons donc décidé de mener notre propre enquête. Dès le 11 janvier 2011, deux membres du RAPLIQ ont pris en note les informations sur tous les autobus dans lesquels ils n'avaient pas pu monter à bord à cause d'un problème technique ou d'un problème d'attitude. Au fil des semaines, la liste s'est allongée et ce malgré le fait que ces deux membres ne prenaient l'autobus que de façon occasionnelle.

Le RAPLIQ a donc décidé d'évaluer l'accessibilité des autobus de la STM de manière intensive le temps d'une journée. L'Association québécoise des étudiants ayant des incapacités au post-secondaire (AQEIPS) a participé à cette journée importante à la veille de la rentrée scolaire. Le manque d‘accès au transport en commun et les restrictions du transport adapté sont un énorme obstacle pour atteindre l‘égalité des chances en éducation.

Le 22 août dernier, six personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en triporteur ont évalué l'accessibilité de 66 autobus sur 22 lignes.

# Méthodologie

Les six participants ont tous utilisé le même formulaire pour décrire chacune de leur expérience. Le formulaire leur a bien été expliqué de façon individuelle afin de s'assurer de leur compréhension. Les participants devaient noter le numéro d'autobus, la ligne d'autobus, le numéro de l'arrêt, l'heure, le type de véhicule (rampe avant ou rampe arrière), les problèmes rencontrés (rampe non-fonctionnelle, fonctionnelle avec grandes difficultés, attitude du chauffeur inadéquate, sonnette non-fonctionnelle) ainsi que leurs commentaires si nécessaire.

Un membre du RAPLIQ a compilé tous les résultats dans un document lors de la journée du 22 août alors qu'un autre a par la suite produit la version finale que vous retrouverez dans le présent rapport.

# Résultats

Nous aurions en principe pu monter à bord de 95% de ces autobus puisqu'ils étaient munis d'une rampe d'accès. Toutefois, nous avons rencontré de nombreux obstacles et encaissé plusieurs refus. Nous n'avons pu monter à bord de 33% des autobus pourtant accessibles et avons rencontré des difficultés majeures à bord de 30% des autobus. Nous avons pu prendre l'autobus comme des citoyens à part entière que dans 36% des cas.

Les difficultés majeures rencontrées sont très variées. Des rampes ont pris plus de dix minutes avant de fonctionner. Certaines rampes sont carrément restées coincées forçant ainsi tous les passagers à évacuer l'autobus et à attendre le suivant. Une personne s'est même vue refuser l'accès sous prétexte qu'elle utilisait un triporteur. Plusieurs personnes ont raté leur arrêt puisque les chauffeurs n'ont pas porté attention à la sonnette distinctive qui indique qu'une personne ayant besoin de la rampe d'accès souhaite descendre.

# Statistiques globales

Pour la journée du 22 août 2011, nous avons obtenu les résultats sommaires suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Nombre** | **Pourcentage** |
| *fonctionnel (bus rampe avant ou arrière)* | 24 | 36% |
| *avec difficultés (bus rampe avant ou arrière)* | 20 | 30% |
| *non fonctionnel (bus rampe avant ou arrière)* | 19 | 29% |
| *inaccessible (bus inaccessible, à escaliers)* | 3 | 5% |
| ***TOTAL :*** | 66 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Nombre** | **Pourcentage** | **Commentaires** |
| *Adéquat* | 24 | 36% | (bus utilisé sans problème) |
| *Difficile* | 20 | 30% | (bus utilisé mais avec problèmes rencontrés) |
| *Impossible* | 22 | 33% | (pas pu monter à bord du bus) |
| ***TOTAL*** | 66 | 100% |  |

Deux membres du RAPLIQ ont également pris en note les problèmes qu'ils ont rencontrés depuis le 10 janvier 2011 jusqu'à aujourd'hui. 43 problèmes ont été notés. Ces informations suivent celles de la journée du 22 août 2011.

# Statistiques par lignes de bus

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ligne | **Nombre d'essais** | **Nbre bus avant** | **Nbre bus arrière** | **Nbre bus inaccessibles** | **Embarquement adéquat** | **Embarquement difficile** | **Embarquement impossible** |
| *10* | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| *14* | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| *18* | 11 | 2 | 9 | 0 | 3 | 1 | 7 |
| *24* | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| *27* | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| *30* | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| *33* | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| *41* | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| *45* | 7 | 0 | 6 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| *47* | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| *48* | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| *49* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| *51* | 3 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| *53* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| *55* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| *67* | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| *93* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| *95* | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| *97* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| *125* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| *129* | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| *132* | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| *135* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| *139* | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| *146* | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| *193* | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| *197* | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |

# Détail des incidents rencontrés lors de la journée du 22 août 2011

*42 incidents au total*

| **Numéro** | **Heure** | **Ligne** | **Arrêt** |  | **Problèmes rencontrés, s'il y a lieu** | **Commentaires** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 15??? | 11h13 | 45 | 50432 |  | Bus inaccessible |  |
| 15108 | 15h38 | 51 | 56187 |  | Bus inaccessible |  |
| 17097 | 15h44 | 51 | 56187 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| ? | 13h11 | 45 | 52682 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | La porte ouvrait juste au 2/3 à la sortie. Le chauffeur a dû venir l'ouvrir manuellement. |
| 17176 | 11h04 | 45 | 50432 |  | Rampe non fonctionnelle, attitude du chauffeur inadéquate | Le chauffeur lui a dit qu'il ne pouvait pas prendre l'autobus en triporteur et ensuite, manquant d'arguments, il lui a simplement dit que la rampe ne fonctionnait pas sans l'avoir essayée. |
| 22206 | 9h05 | 53 | Henri-Bourassa/St-Laurent |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| 22212 | 11h47 | 18 | 51522 |  | Rampe non fonctionnelle | La rampe ne sortait pas. |
| 22233 | 16h | 193 | 54902 |  | Rampe non fonctionnelle, attitude du chauffeur inadéquate | La rampe ne sortait pas. |
| 22256 | 13h21 | 125 | 52821 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | La rampe ne se déployait plus. Il a fallu sept minutes avant que l'usager puisse sortir. Le chauffeur a dit que même s'il rapportait à sa base il n'était pas sûr que ça donnerait quelque chose. |
| 22364 | 10h57 | 18 | 51551 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| ? | 12h27 | 18 | 51522 |  | Rampe non fonctionnelle | La rampe ne sortait pas. |
| ? | 12h30 | 18 | 51522 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| 22407 | 10h04 | 49 | Métro Henri-Bourassa |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| 22422 | 9h03 | 135 | henri-bourassa/st-laurent |  | Rampe non fonctionnelle | Selon le site de la STM cette ligne est non-accessible. Pourtant plusieurs autobus accessibles assurent le service. |
| 23202 | 9h47 | 95 | 51746 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe |  |
| ? | 14h36 | 95 | 51515 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | La porte a été ouverte de façon manuelle. |
| 23232 | 8h15 | 95 | 51514 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe |  |
| 23238 | 15h48 | 129 | 56187 |  | Attitude du chauffeur inadéquate, la sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte | Le chauffeur était dérangé par la présence de l'usager utilisant une aide à la mobilité. |
| ? | 16h30 | 129 | Côte-Sainte-Catherine/Côte-des-Neiges |  | Attitude du chauffeur inadéquate | Le chauffeur était dérangé par la présence de l'usager utilisant une aide à la mobilité. |
| 24239 | 9h22 | 67 | 51606 |  | Rampe non fonctionnelle | La rampe ne sortait pas. |
| 24256 | 15h15 | 197 | 52574 |  | La sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte. |  |
| 24259 | 8h46 | 93 | 51322 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe |  |
| 24264 | 11h07 | 18 | 51551 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| ? | 12h37 | 18 | 51522 |  | Rampe non fonctionnelle | La rampe ne sortait pas. |
| ? | 12h42 | 18 | 51522 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| 24293 | 14h05 | 55 | 51411 |  | La sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte | Le chauffeur avait de la difficulté à opérer la rampe. |
| 24307 | 9h13 | 41 | 51706 |  | Attitude du chauffeur inadéquate |  |
| 25211 | 14h00 | 27 | 52579 |  | Attitude du chauffeur inadéquate | Le chauffeur à lever les yeux au ciel avant que l'usager embarque. |
| 25214 | 12h51 | 45 | 52200 |  | Rampe non fonctionnelle | Le chauffeur s'est fait dire par sa base que ce n'était pas grave si la rampe ne fonctionnait pas. |
| 25215 | 13h | 45 | Mont-Royal / Papineau |  | Rampe non fonctionnelle, attitude du chauffeur inadéquate | L'usager a attendu 9 minutes avant de pouvoir sortir. Le chauffeur était exaspéré. |
| 26043 | 15h30 | 132 | 52775 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | La rampe s'est déployée mais ne voulait plus se rétracter. Les usagés ont été évacués. L'usager est reparti avec le même autobus 20 minutes plus tard. |
| 26062 | 15h06 | 132 | 52118 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | Selon l'horaire l'autobus n'était pas supposé être accessible. |
| 29042 | 13h50 | 18 | Beaubien/St-Hubert |  | Attitude du chauffeur inadéquate | Aide à la mobilité électrique (triporteur) = pas le droit d'accès à l'autobus, selon le chauffeur. |
| 29043 | 16h42 | 30 | 51042 |  | Attitude du chauffeur inadéquate | Le chauffeur a demandé de se placer autrement de façon autoritaire. |
| 30084 | 16h12 | 193 | 54902 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe, attitude du chauffeur inadéquate, la sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte |  |
| 30846 | 9h26 | 139 | 52950 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | Les passagers étaient mal informés. Le chauffeur a démarré avant que l'usager ne soit installé. |
| ? | 11h52 | 97 | 54052 |  | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | La rampe s'est déployée mais le plancher de l'autobus ne s'est pas descendu. Rampe très abrupte. |
| ? | 8h51 | 10 | 52380 |  | La sonnette pour débarquement au moyen de la rampe n'a pas été prise en compte |  |
| 21210 | 16h50 | 24 | 52569 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| 22296 | 17h11 | 24 | 52569 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| 21259 | 17h25 | 24 | 52569 |  | Rampe non fonctionnelle |  |
| ? | ? | 129 | ? |  | Bus inaccessible |  |

# Détail des incidents rencontrés avant et après la journée du 22 août 2011

*43 incidents au total (rapportés par deux membres du RAPLIQ prenant l'autobus sur une base occasionnelle au cours de cette période)*

| **Numéro** | **Date** | **Heure** | **Ligne** | **Direction** | **Arrêt** | **Problème rencontré** | **Commentaires** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18-085 | 2011-01-11 | 14:22 | 55 | S | 60401 | Rampe non fonctionnelle | Le prochain bus est arrivé tout de suite après. |
| 24-260 | 2011-01-12 | 14:33 | 129 | S | 51193 | Rampe non fonctionnelle | Les 3 prochains bus non plus ne fonctionnaient pas. |
| 18-085 | 2011-01-12 | 14:53 | 129 | S | 51193 | Rampe non fonctionnelle | Le chef d'opérations était déjà avec moi puisque le bus précédent n'avait pas fonctionné. |
| 27-006 | 2011-01-20 | 15:23 | 45 | S | 50517 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 26-082 | 2011-01-20 | 15:15 | 45 | S | 50517 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 16-123 | 2011-01-20 | 15:30 | 45 | S | 50517 | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | 15 minutes au total avant que le véhicule ne reparte. Le chauffeur a appelé un CO qui a attendu où je débarquais pour être sûr que le débarquement se passe correctement. |
| 25-226 | 2011-01-10 | 13:51 | 45 | S | 51769 | Rampe non fonctionnelle | J'ai rapidement quitté les lieux car j'avais un rendez-vous et il faisait froid. Je ne sais pas si le chauffeur a appelé un chef d'opérations. Toutefois, je sais que le chauffeur a été incapable de redémarrer pendant plusieurs minutes (l'autobus m'a dépassé 10 minutes plus tard!) |
| 23-235 | 2011-01-26 | 20:38 | 18 | O | 54625 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 22-393 | 2011-01-26 | 20:47 | 18 | O | 54625 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 21-233 | 2011-01-27 | 16:15 | 139 | N | 53188 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 22-418 | 2011-02-11 | 19:03 | 69 | E | 50300 | Rampe non fonctionnelle | J'étais pressé et faire le trajet en triporteur prenait moins de temps. |
| 17-056 | 2011-02-24 | 12:32 | 45 | S | 50517 | Autre problème | Rampe très inclinée, dangereux pour la descente. De plus, les portes se sont refermées sur moi de façon brusque. |
| 11-??? | 2011-02-26 | 22:47 | 30 | N | 52791 | Rampe non fonctionnelle | Il faisait froid. Le chauffeur a refusé de déployer la rampe sous prétexte que les rampes des autobus de modèles 22 et 28 ne peuvent pas être utilisées l'hiver! Quand j'ai commencé à le questionner, il a dû changer de ton car il a vu qu'il ne pouvait pas me dire n'importe quoi. |
| 22-350 | 2011-03-06 | 00:51 | 92 | E | 51227 | Autre problème | Il a appelé à la base mais l'autobus suivant est arrivé avant que la base ne réponde. |
| 18-058 | 2011-03-15 | 14:01 | 45 | S | 51769 | Rampe non fonctionnelle | J'ai demandé au chauffeur d'avertir le chef des opérations et j'ai quitté les lieux (je ne voulais pas perdre de temps et être encore plus en retard). Le chauffeur est parti en même temps. Je ne sais pas si il a réellement appelé le chef d'opérations. |
| 22-381 | 2011-03-28 | 12:07 | 80 | N | 61042 | Rampe non fonctionnelle | La chauffeuse ne semblait pas trop concernée. Elle était plutôt préoccupée par le fait que son autobus n'était pas capable de se redresser donc elle ne pouvait pas partir. Ça a pris une minute et ça a fonctionné. Elle est repartie sans me parler. Le prochain autobus était juste dans 7 minutes (tsé!). |
| 18-028 | 2011-04-09 | 09:14 | 45 | S | 51536 | Rampe non fonctionnelle | Une personne en fauteuil manuel avait réussi à se hisser dans l'autobus malgré la rampe défectueuse à un arrêt précédent. Donc même si la rampe avait fonctionnée, je n'aurais pas pu monter à bord. De plus le chauffeur n'a pas pu me dire quand le prochain bus passait et ne connaissait pas la procédure. Une amie qui a pu monter à bord m'a dit que le chauffeur lui a demandé si elle me connaissait. Il lui aurait demandé si j'étais toujours impatiente comme ça quand quelque chose ne faisait pas mon affaire! Quel manque de respect de sa part... |
| 27-013 | 2011-04-09 | 09:39 | 45 | S | 52200 | Autre problème | Il y avait déjà une personne en fauteuil roulant dans l'autobus donc le chauffeur ne m'a pas laissé monter à bord! |
| 22-268 | 2011-04-10 | 12:04 | 55 | S | 60401 | Rampe non fonctionnelle | Un CO a été appelé, mais je n'ai pas eu le temps d'attendre, j'ai pris le bus suivant. Photo prise. |
| 22-358 | 2011-04-14 | 12:0 | 55 | S | 60401 | Rampe non fonctionnelle | En attente du CO ou du prochain bus. |
| 22-367 | 2011-04-14 | 12:10 | 55 | S | 60401 | Difficultés lors de l'utilisation de la rampe | Rampe sortie et rentrée très difficilement! |
| 23-221 | 2011-04-16 | 04:05 | 363 | N | 52649 | Rampe non fonctionnelle | Le bus s'est abaissé et un autre client m'a aidé à embarquer avec mon triporteur par l'avant car je ne voulais pas attendre 45 min. Le chauffeur m'a indiqué que j'assumais la responsabilité. De plus, le chauffeur a dit qu'il n'y avait pas de rampe sur ce véhicule. Je lui ai expliqué qu'il y en avait une, il semblait surpris et m'a dit que c'était la première fois qu'il conduisait ce véhicule. Il a tenté de joindre un CO, mais sans succès. Au débarquement, la rampe est sortie, mais avec difficulté. |
| 16-117 | 2011-05-13 | 15:11 | 51 | E | 50766 | Rampe non fonctionnelle | J'étais avec une amie. La chauffeuse nous a proposé d'entrer si c'était possible. Grâce à mon amie j'ai pu entrer. Ce fut très difficile car il y avait une marche d'au moins 9 pouces et mon fauteuil est lourd. |
| 23-201 | 2011-06-19 | 19:21 | 55 | N | 52918 | Rampe non fonctionnelle | Il a juste dit qu'il avait une note disant que sa rampe ne fonctionnait pas. Il ne connaissait pas la procédure et n'était pas courtois. |
| 24-334 | 2011-07-07 | 15:51 | 95 | E | 54212 | Rampe non fonctionnelle | J'ai demandé au chauffeur si il allait avertir la base et il a dit qu'il le ferait après être parti. |
| 22-227 | 2011-07-10 | 17:00 | 18 | E | 51679 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 24-300 | 2011-08-07 | 20:55 | 95 | O | 51514 | Rampe non fonctionnelle | J'ai pu monter à bord car j'étais en fauteuil manuel et j'ai eu de l'aide d'amis et d'une passagère. |
| 18-033 | 2011-08-01 | 18:19 | 45 | S | 50557 | Rampe non fonctionnelle | Le chauffeur a ouvert la porte arrière et un client m'a aidé à descendre avec mon triporteur sans la rampe (plancher abaissé). Cependant, il y avait tout de même une marche importante, et j'ai trouvé ça très dangereux. Le triporteur a encaissé le choc. |
| 22-365 | 2011-08-04 | 15:00 | 55 | S | 60401 | Rampe non fonctionnelle | Le chauffeur ne voulait pas m'embarquer en triporteur car je n'y étais pas autorisé. Il disait que c'était uniquement pour les "chaises roulantes". J'ai du insister à plusieurs reprises et expliquer que j'avais déjà embarqué à bord. Le chauffeur a finalement concédé en faisant un air "rolling eyes", manifestement pas content. La rampe est sortie à l'arrière mais il était impossible d'ouvrir la porte, donc je n'ai pas pu embarquer. |
| 21-243 | 2011-08-04 | 15:14 | 55 | S | 60401 | Rampe non fonctionnelle | La rampe est sortie d'à peine quelques centimètres et a eu beaucoup de difficulté à rentrer. Des passagers à l'arrêt ont attendu plusieurs minutes, puis la rampe est finalement rentrée. Le prochain bus est arrivé peu après, et j'ai pu embarquer (24-xxx) - le 3ème... [Lien vers un vidéo YouTube de la rampe non fonctionnelle](http://www.youtube.com/watch?v=qbn_OfA8JbI) |
| 14-012 | 2011-08-04 | 23:49 | 30 | N | 52205 | Autre problème | Bus non-accessible (plancher non-abaissé) alors qu'un bus à plancher abaissé était attendu. La ligne 30 est aux 30-35 minutes ou plus, donc normalement tous les bus doivent être accessibles. Ce bus étant l'avant-dernier, j'aurais donc été forcé d'attendre le dernier, aux alentours de 24h30. Le chauffeur a appelé, à ma demande, pour demander qu'un TA vienne me chercher. Ils lui ont répondu qu'un TA prendrait au moins 60-90 minutes à venir, qu'il était mieux que j'attende le prochain bus qui était accessible (ils avaient vérifié). Le chauffeur avait l'air désolé et m'a expliqué que c'était la STM qui avait changé le véhicule à la dernière minute, malgré le fait que le chauffeur ait insisté pour dire qu'il était prévu d'avoir un véhicule à plancher bas. J'ai finalement pris la 55-Nord. |
| 11-??? | 2011-08-01 | 21:55 | 45 | N | 52121 | Autre problème | Le chauffeur a refusé de me faire monter à bord car mon ami qui utilise un triporteur avait également besoin de prendre le bus. Il m'a dit : «Juste un là! J'en prends juste un!» Il a répété cela de nombreuses fois en faisant un signe de 1 avec son index comme si il parlait à un enfant. |
| 22-362 | 2011-08-19 | 10:36 | 95 | O | 51535 | Rampe non fonctionnelle | La chauffeuse a très bien réagi! Elle a proposé de vérifier si le prochain bus était à plancher bas. Elle est même sortie du bus pour venir voir la rampe. |
| 17-133 | 2011-08-19 | 10:30 | 45 | S | 51536 | Rampe non fonctionnelle | La chauffeuse qui n'était pas très courtoise ne connaissait pas la procédure. |
| 22-202 | 2011-08-31 | 16:45 | 161 | O | 51648 | Rampe non fonctionnelle | Le CO était déjà sur place pour un autre problème. Il m'a dit d'attendre le prochain qui devait venir dans moins de 10 minutes. |
| 25-228 | 2011-08-25 | 13:35 | 45 | S | 50517 | Rampe difficilement fonctionnelle |  |
| 22-373 | 2011-09-01 | 08:30 | 55 | S | 60401 | Rampe non fonctionnelle |  |
| 23-234 | 2011-09-01 | 14:35 | 129 | N | 50112 | Rampe non fonctionnelle | La chauffeuse m'a dit qu'un autre client avait déjà essayé d'entrer avant moi et que la rampe n'avait pas fonctionné. |
| 23-??? | 2011-09-01 | 14:55 | 129 | N | 50112 | Rampe non fonctionnelle | Rampe volontairement vissée. Malheureusement pas noté le numéro de véhicule. <http://t.co/ShqhvCf> |
| 29-??? | 2011-09-01 | 15:05 | 129 | N | 50112 | Autre problème | La sonnette n'a pas fonctionné. Je suis sorti au mauvais arrêt. Il a fallu que plusieurs passagers crient en même temps au chauffeur pour que je puisse sortir. Bus de série 29 mais pas noté le numéro. |
| 15-137 | 2011-09-01 | 17:52 | 51 | E | 53877 | Autre problème | Bus inaccessible alors qu'il aurait du l'être selon l'horaire. Le bus ne s'est pas arrêté à l'arrêt et d'autres passagers attendaient. |
| 24-296 | 2011-09-07 | 14:59 | 55 | N | 52511 | Rampe fonctionnelle | La rampe était vissée donc il était tout à fait impossible de l'utiliser. Le chauffeur ignorait que la rampe d'accès était vissée. |

# Mesures à prendre

* La Ville de Montréal doit s'assurer que tous les moyens sont pris afin de garantir l'accès aux autobus de la STM à toute sa population.
* Les rampes d'accès doivent être entretenues régulièrement et testées à chaque jour afin de s'assurer de leur bon fonctionnement. Une telle façon de faire est déjà implantée dans d’autres métropoles telles que Londres.
* Chaque véhicule doit être muni d'une rampe d'accès portative pouvant être utilisée en cas de difficultés techniques.
* Afin notamment de mettre en pratique les politiques dont elle s’est dotée, la STM doit améliorer la formation qu'elle donne aux chauffeurs et lutter contre la discrimination fondée sur le handicap.
* En tant que société publique responsable, la STM doit faire des campagnes de publicité faisant la promotion de ses autobus accessibles afin que les usagers utilisant une aide à la mobilité se sentent bienvenus à bord et surtout soient considérés comme des usagers à part entière. Cette démarche s’inscrit également dans le cadre des politiques d’accessibilité universelle adoptées par la STM et la Ville de Montréal.

# Conclusions

Les résultats de l'enquête du RAPLIQ sont sans équivoque. La STM n'offre pas un traitement égal et juste aux personnes utilisant un fauteuil roulant ou un triporteur. Bien que les nouveaux autobus soient dotés de rampes d'accès beaucoup plus fiables, la STM a le devoir d'accorder une attention particulière aux rampes d'accès présentant des difficultés techniques et d'assurer leur bon fonctionnement. En négligeant l'entretien des rampes d'accès et la formation aux chauffeurs, la STM offre un service de deuxième classe à un groupe particulier de personnes pour lequel l'accès aux autobus est primordial, compte tenu que l'accès au métro demeure pratiquement impossible et que le transport adapté est un système archaïque, isolant ses utilisateurs tout en brimant leurs droits les plus fondamentaux. Les correctifs nécessaires afin de s'assurer que les autobus accessibles soient réellement accessibles ne sont pas excessifs. Il s'agit simplement d'user de *gros bon sens*.

Les autobus de la STM offrent un service public. Lors du conseil de ville du 22 août dernier, M. Rotrand a affirmé que la STM ne pouvait pas garantir l'accès aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en triporteur à bord des autobus. L'administration Tremblay doit réagir, sans quoi nous pourrons affirmer qu'elle cautionne une citoyenneté à deux vitesses sous des motifs qui sont, de surcroît, déraisonnables.